お客様へのお願い

EIZOサポートネットワーク株式会社

※必ずお読みください。

平素より格別のご愛顧を賜り厚くお礼申し上げます。弊社製品の修理受付を下記の要領で承ります。
別紙『EIZO製品チェックシート』に必要事項をご記入の上、最寄のEIZOサポートネットワーク(株)へ
FAXにてご返送下さい。

EIZOメンテナンスセンター TEL:0767-52-7700 FAX:0767-52-0202

EIZOサポート札幌	TEL:011-737-6588	FAX:011-737-6615
EIZOサポート仙台	TEL:022-212-8750	FAX:022-212-8758
EIZOサポート東京	TEL:03-5767-7726	FAX:03-5767-7727
EIZOサポート名古屋	TEL:052-232-0151	FAX:052-232-7705
EIZOサポート北陸	TEL:076-274-2400	FAX:076-274-2416
EIZOサポート大阪	TEL:06-6398-6522	FAX:06-6398-6525
EIZOサポート広島	TEL:082-535-6770	FAX:082-535-7702
EIZOサポート福岡	TEL:092-762-2170	FAX:092-715-7781

(営業時間:月～金 9:30～17:30(祝祭日および弊社休日を除く)

1.EIZOサポートネットワーク修理規約をご一読ください。

URL: http://www.eizo-support.co.jp/usersupport/kiyaku.html

2.修理時に必要なものをご準備ください

- **「EIZO製品チェックシート」**
- **修理品本体**　修理品に接続されているケーブル・フィルター(保護パネル)などを予め取り外し**「モニター本体のみ」**ご送付下さい。
- **保証書**　「保証書」に記載の保証期間が終了している場合、「保証書」の提示が無い場合等、または、保証期間内であっても保証書に記載されている保証規定の範囲外の作業については、有償修理とさせて頂きます。

3.修理品の発送方法について: 引取サービス

- **引取サービス料金　保証期間内:無償(¥0-)**
  保証期間外:貸出機なし:¥1,500-(税抜) 貸出機あり:￥3,000(¥1,500×2回分)税抜
- 引取サービス対象機種　FlexScan LCD、FlexScan TouchPanel 、ColorEdge、FORIS(FORIS.TVは除く) DuraVision、GAWIN、FlexScan CRT
- 引取り日時は、弊社チェックシート確認日の**翌営業日以降**となりますので、ご了承ください。
  (受付時間:月～金 9:30～17:30 祝祭日および弊社休業日を除く)
- 修理品に接続されているケーブル、フィルタなどを取外し、「モニター本体のみ」を**必ず玄関先にご用意ください。**
- 梱包材が必要な場合や引取り先のご住所等によっては、ご希望日にお伺いできない場合がございますので、その際は再度ご連絡させていただきます。
- 正規梱包材をお持ちでない場合は必ずEIZO製品チェックシートの当社指定梱包材送付 [□希望する]にチェックし、送付先を明記ください。
- **製品を引取りにお伺いした際、運送業者ドライバーが梱包作業を行いますが、作業のお手伝いをお願いする場合もございます。製品の破損、裂傷を防ぐためにもご協力をお願い致します。**

4.保証期間外修理(有償修理)について

お見積もりは、修理品を確認後ご連絡いたします。

修理料金　技術料金＋交換部品代＋引取サービス料金

技術料は、モデル・不具合箇所により異なります。

技術料金例(税抜)
FlexScanLCD・・¥13,000～
FlexView・・・・・・・¥6,000～

- 修理キャンセルされた場合は、検査点検料¥3,000(税抜)～＋引取サービス料金を申し受け致します。
- 修理を行う場合は、検査点検料は発生いたしません。

5.お支払い方法について

弊社指定銀行振込・代金引換(ヤマトコレクト便)のいずれかをお選びください。

※ 銀行振込の場合、修理完了品の発送は、お客様からのご入金を確認させていただいてからの発送となります。
また、代金引換(ヤマトコレクト便)による手数料は、当社で負担いたします。

◆ご注意事項

※ 貸出機の機種・サイズにおきましては、お手元の機種・サイズと異なる場合がありますので、ご了承ください。

EIZO製品チェックシート（引取サービス専用）

修理を依頼する前に「EIZOｻﾎﾟｰﾄﾈｯﾄﾜｰｸ修理規約」をご一読願います。お客様が修理を弊社にお申し込みいただく時は、この修理規約にお客様がご同意いただいたものとします。
（URL：http://www.eizo-support.co.jp/usersupport/kiyaku.html）

修理番号	

修理ご依頼元		法人様の場合、弊社より修理に関する連絡をさせていただく場合の窓口をご記入ください。
A	ふりがな / 会社名	
	部署名	
	ふりがな / 氏名	
	住所	〒
	TEL	
	FAX	
	日中連絡先	

機種名	
カラー	グレー ・ ブラック ・ 他（　　　）
製造番号	S/N：
保証書（購入日）	□有　□無　年　月　日

※保証書をお持ちで無い場合は有償修理になります。

お客様管理No.	

当社指定梱包材	□ 希望 →送付先 □A（依頼元） □B（返却先）
貸出機	□ 希望 →送付先 □A（依頼元） □B（返却先）

（No.　　　　　）

＜引取サービスについて＞
※引取可能日時は、弊社がチェックシート確認日の翌営業日以降となります。
※ご希望日にお伺いできない場合は、事前にお電話にてご連絡させていただきます。

希望日	年　月　日 □午前中 □12～14時 □14～16時 □16～18時 □18～20時 □20～21時
引取先住所	□A（依頼元） □B（返却先）

FlexScan LCD、FlexScan TouchPanel 、ColorEdge、FORIS（FORIS.TVは除く）、DuraVision、GAWIN、FlexScan CRTに限ります。

修理後返却先		□同上 □下記
B	ふりがな / 会社名	
	部署名	
	ふりがな / 氏名	
	住所	〒
	TEL：	FAX：

C	請求書送付先（有償修理費用ご請求先）	□A（依頼元） □B（返却先） □A・B以外の場合備考欄へご記入下さい
D	見積書送付先（お預かり結果の連絡を含む）	□A（依頼元） □B（返却先） □C（請求書送付先）

＜症状について＞

・できるだけ詳しくご記入ください。

↑不具合場所

① 発生頻度：□常時 □時々（　　回/時間・日）
② LEDの状態：□点灯 □点滅　（色：　　　）
③ PC：
④ ｸﾞﾗﾌｨｯｸｽﾎﾞｰﾄﾞ：
⑤ 解像度：　　　Hz ⑥OS：　　（　　bit）
⑦ 接続方式：□DVI □DisplayPort □HDMI □アナログ
⑧ 信号ケーブル：□弊社-品名：
□他社 □変換ケーブル（変換器）利用

・以下はColorEdgeの方のみお答えください。

⑨ ColorNavigatorVer：　⑩センサー：

	目標値		調整後の測定結果	
⑪	輝度：	cd/㎡→	輝度：	cd/㎡
⑫	色温度：	K→	色温度：	K
⑬	ガンマ：	→	ガンマ：	

＜備考＞

個人情報の取扱いについて	お客様に記入頂いた個人情報は、適切な安全管理のもと修理・サービスにのみ使用致します。尚、修理・サービスの業務遂行上、弊社関係会社及び業務委託先に開示する場合があります。

＜FAX返信先＞

EIZOメンテナンスセンター　0767-52-0202

EIZOサポート札幌	011-737-6615	EIZOサポート北陸	076-274-2416
EIZOサポート仙台	022-212-8758	EIZOサポート大阪	06-6398-6525
EIZOサポート東京	03-5767-7727	EIZOサポート広島	082-535-7702
EIZOサポート名古屋	052-232-7705	EIZOサポート福岡	092-715-7781

【弊社記入欄】
機種　　　　No
作業：　A　B　C　D
箱：　有　送付　兼用

EIZO サポートネットワーク修理規約

本規約は、EIZO製品をご購入された方（以下、「お客様」という）が、EIZOサポートネットワーク株式会社（以下、「当社」という）に修理を依頼される場合の基本条件を定めたものです。
お客様が当社に修理をお申し込みいただく時は、本規約について同意されたものとさせていただきます。
また、当該機種に関して、お客様と当社及びEIZOにて個別に取り決めしている場合はこの限りではありません。
なお、本規約は予告なく、見直すことがありますので予めご了承ください。

1. 修理の目的

当社は、日本国内においてお客様のEIZO製品が故障した場合、EIZO製品の機能・性能の復旧・維持を目的として修理をさせていただきます。

2. 修理料金発生の有無

当社は、お客様からEIZO製品の修理依頼を受けた場合、次の通り有償または無償で修理を実施します。

1) 無償修理（保証期間内修理）
取扱説明書、本体添付ラベルなどの注意書きに記載された正常なご使用状態で保証期間内に故障した場合、製品に添付の保証書記載の保証規定に従い、無償修理をいたします。（詳しくは保証書記載の「保証規定」をご覧ください。）

2) 有償修理
「保証書」に記載の保証期間が終了している場合、「保証書」の提示が無い場合等、または、保証期間内であっても保証書に記載されている保証規定の範囲外の作業については、有償修理とさせていただきます。

3. 修理の形態及び修理品の発送方法について

運送中のトラブル防止のため、正規梱包材、または、当社指定の通い箱での発送をお願いいたします。正規梱包材または当社指定の通い箱で運送されず、商品に破損が認められた場合は有償修理となります。

1) 引取りサービス
当社指定の宅配業者がお客様のご自宅から、
「故障したEIZO製品（接続されているケーブル、フィルタ類を予め取り外しください。）」
「EIZOモニターチェックシート」
「保証書（保証期間中の場合）」
を引取り、修理完了後にお客様宅にお届けするサービスです。
また、本サービスの形態は次の通りです。

a) 引取り日
年末年始・GW・夏季休業時期を除き引取り可能です。

b) 引取り時間
9-12時、12-14時、14-16時、16-18時、18-20時、20-21時　の時間指定となります。
(地域によりご希望日時に引取りできない場合、交通事情により指定の時間帯に引取りできない場合があります)

c）対象EIZO製品
FlexScan LCD (型番がMX、MSから始まる、または-Mで終わる電子カルテ画像表示用製品は除く)、ColorEdge,FORIS (FORIS.TV は除く),DuraVision（一部製品除く）に限ります。

d) 本サービスは一部利用できない地域があります。詳しくは当社までお問合わせください。

2) センドバック修理
故障したEIZO製品を指定のEIZOサポートまで送付いただき、修理をいたします。（修理受付時に送付先をご連絡いたします）

4. 修理料金について

無償修理の場合、修理に関する費用の請求はありません。
有償修理の場合、当社の修理料金形態は以下の通りとなります。

1) 技術料金
技術料金は各製品・不具合箇所により異なります。詳しくは、当社までお問合わせください。

2) 部品代
部品代は各製品・不具合箇所により異なります。詳しくは、当社までお問合わせください。また、正規梱包材、または当社指定の通い箱を希望される場合は、お客様にて負担いただきます。見積書発行時に合わせてご連絡いたします。

3) 送料
・引取りサービスご利用の場合は、貸出機をご利用いただく際は¥3,000-（税抜）、貸出機が不要の際は¥1,500-（税抜）の送料が必要です。
・センドバックの場合は、故障したEIZO製品、及び貸出機を当社に返却する際は、元払いで当社に送付ください。貸出機をお客様に送付する際、修理後EIZO製品をお客様に送付する際の送料については、当社で負担いたします。

4) 検査点検料（修理キャンセル料）
¥3,000-（税抜）～
有償修理依頼（入荷）後に修理をキャンセルされた場合、検査点検料（修理キャンセル料）をご負担いただくことが必要です。修理を継続される場合は、検査点検料（修理キャンセル料）は発生いたしません。

5. 修理料金の見積

1) 有償修理となる場合は、当社より見積金額をお客様にご提示いたします。お客様にご提示の修理金額をご了承いただいた上で、修理を実施いたします。

2) 前項において、当社の修理前点検作業後、当社がお客様に見積もり金額をお知らせした日から1ヶ月を超えても、お客さまから当社へ見積もりに対するご回答をいただけなかった場合は、お客さまが修理のご依頼をキャンセルされたものとし、当社は修理を実施せずに、お預かりした対象機器をお客さまへご返却させていただきます。尚、この場合、修理前点検作業にかかった検査点検料（修理キャンセル料）を代金引換にてご請求させていただきますので、予めご了承ください。

3) 既にお客さまへ通知済みの見積金額と、修理の過程において修理金額に差異が生じる場合、当社は、再度お見積金額をお客様に通知し、お客様のご承諾を再度いただいた上で修理を実施（継続）させていただきます。尚、再見積金額での修理をお客様にご了承いただけなかった場合、お客さまによる修理のご依頼はキャンセルされたものとし、当社は修理作業を中止し、お預かりした対象機器をお客様へご返却させていただきます。尚、この場合、検査点検料（修理キャンセル料）を代金引換にてご請求させていただきますので、予めご了承ください。

6. 修理料金の支払方法

有償修理の場合、お客様は次のいずれかの方法により、修理料金をお支払ください。
なお、修理見積金額ご了承後、税率の改定その他事由により消費税等の算定方法に変更が生じた場合、修理料金にかかる消費税は変更されるものとします。

1) 代金引換払い
お預かりしたEIZO製品の返却時に代金引換による方法（代金引換手数料は、当社で負担します）にてお支払いください。

2) 銀行振込払い（前払い）
当社指定の銀行口座までお支払いください。お預かりしたEIZO製品の返却は、当社入金確認後の発送となります。

3) 銀行振込払い（後払い）
銀行振込払い（後払い）は、法人のお客様のみの対象となります。但し、都合により銀行振込払い（後払い）によるお支払いをお受けできない場合がありますので予めご了承ください。銀行振込払い（後払い）をお受けする場合のお支払条件につきましては、当社からの見積書発行時に添付する「お支払方法のご確認」にお支払日を記載し、見積書と同時に当社にご返信ください。請求書は、当社で発行し修理完了品納品時に同梱いたします。受領後、「お支払方法のご確認」に記載したお支払期日までに当社指定の銀行口座までお支払いください。お

支払期日を過ぎてもお支払がない場合、遅延期間につき年利 14.6%の遅延損害金の負担を申し受ける場合があります。

7. 修理期間

当社の修理期間は、故障したお客様の EIZO 製品を当社が受領してから修理した上でお客様に発送するまで、原則 7 日間(見積期間中は除きます)で対応します。但し、次のいずれかに該当する場合は、7 日間以上の日数を要する場合がありますので予めご了承ください。

1) お客様から伺った故障の現象が確認できず、修理箇所の特定が出来ない場合。
2) 30 型以上の大型の EIZO 製品の場合。
3) 修理交換部品の入荷の状況により、修理完了日が遅れる場合。部品の在庫切れによる場合。
4) お客様のご都合により修理完了品の返却の日程変更等が生じた場合。

8. 修理品の保管期間

修理完了後にお客様へ修理の完了ならびに返却をお知らせしているにもかかわらず、修理後の EIZO 製品をお客様にてお受け取りいただけない場合、または、EIZO 製品をお預かり後にお客様が修理のご依頼をキャンセルされたにもかかわらず該当製品をお客様にてお受け取りいただけない場合は、お預かりした日から 6 ヶ月の保管期間の経過をもって、当社が、該当製品を当社所定の方法にて処分する事に関し、お客様は承諾するものとします。この場合、お客様は当該処分に要する費用及び保管に要する費用を負担するものとし、有償修理のお客様については、これらの費用に加え別途修理料金を負担するものとします。

9. 修理ご依頼時のご注意事項

お客様は、修理をご依頼されるにあたり、予め以下の注意事項についてご承諾いただくものとします。

1) お客様が保証期間内に修理を依頼される場合は、必ず EIZO 製品に同梱されている保証書、または購入日を明確にできる資料を添付いただくものとします。
2) LCD(液晶モニター)は、画面の一部に画素の欠けや常時非点灯、常時点灯などが存在することがありますが故障ではありません。
3) 液晶パネルの交換や LCD(液晶モニター)の調整を実施した場合、色調・色味が変わる場合があります。
4) 次の事項のいずれかに該当するものは、修理または交換の対象から除かれるものとし、当社では修理しないものといたします。
   a) お客様または他業者がEIZO製品出荷時の標準搭載以外の部品を使用したこと、または改造したことに起因する故障の修理。
   b) 製品製造番号(S/N)が不明等により製品出荷情報が読み取れないものまたは製品の出荷情報が加工されたと当社が判断した修理。
   c) 液晶モニターの一部に非点灯、常時点灯などの表示が存在する場合の修理。
5) EIZO 製品は、電磁気、温度、湿度、振動、通常の使用環境と異なる状況等により正常に動作しなくなる場合があります。ご使用環境の影響により、EIZO製品に障害が発生したと考えられる場合、当社は、修理の拒否ができるものとします。
6) 修理完了品は、工場出荷時の設定となっている場合がありますので、予めご了承ください。また、いかなる場合もEIZO製品の修理作業の完了後に修理実施前の状態に戻す作業はお受けできません。
7) 第5条第1項又は第2項により、お客様のご都合により修理がキャンセルとなった場合、当社は、お預かりした対象機器を返却した後の故障の症状の進行、変化、及び、他の不具合が発生した場合について、責任を負わないものとします。

10. 交換元(取り外した)部品の所有権

有償修理及び無償修理の交換元(取り外した)部品の所有権は、当社に帰属します。交換元(取り外した)部品については、当社で再利用またはリサイクルを行なう場合があります。

11. 補修用性能部品

補修用性能部品とは、EIZO 製品の機能・性能を維持するために必要な部品または機能・性能が同等に品質保証され再利用された部品をいいます。

当社における補修用性能部品の最低保有期間につきましては、EIZO 製品に添付されている取扱説明書の記載に基づきます。

補修用性能部品の保有期間をもって、該当製品の修理対応を終了とさせていただきます。

尚、EIZO 製品の保証期間外において、補修用性能部品の在庫が最低保有期間内に僅少となり、また、当該部品を新たに調達することが困難な場合、当社は、当該部品を用いた修理につき、修理の代替として、相当製品との買換えを提案するものとします。

12. 修理保証

当社が行った修理部分において、同一箇所の再修理を要すると当社が認めた場合(但し、前回修理にて現象非再現の場合は除く)は、修理完了日から 3 ヶ月以内または保証期間満了日のいずれか長い期間に限り、無償にて再修理を行います。

13. 損害賠償

当社はいかなる場合にも、お客様の逸失利益、特別な事情から生じた損害及び第三者からお客様に対してなされた賠償請求に基づく損害については、責任を負わないものとします。

14. 機密情報の取扱いについて

当社、当社の関係会社、及び当社が EIZO 製品の修理を委託する業務委託先(以下「業務委託先」という)は、修理の過程で知り得たお客様の機密情報を第三者に開示または漏洩いたしません。

15. 個人情報の取扱いについて

1) 当社は、お客様に記入・提供頂いた個人情報を、適切な安全管理のもとに修理・サービスの為にのみ使用するものとし、以下のいずれかに該当する場合以外は、当社が保有するお客様の個人情報を当社以外の第三者に開示または提供いたしません。
   a) お客様の同意がある場合。
   b) お客様へのサービス・情報提供やお問合わせに対する回答のため、当社の関係会社及び業務委託先に開示することが適切と判断される場合。
   c) 業務を円滑かつ効率的に進めるため等の事由により、当社と個人情報保護に関する機密保持契約を締結している外部業者に業務委託する場合。
   d) 統計的なデータ等、個人を識別することが出来ない状態に加工して開示する場合。
   e) お客様の商品やサービスの代金決済のために金融機関等決済機関に開示する場合。
   f) 法令等により開示が必要とされた場合。
2) お客様の個人情報の取扱全般に関する当社の考え方をご覧になりたい方は、当社ホームページのプライバシーポリシーをご覧ください。
   (http://www.eizo-support.co.jp/privacy/index.html)

16. 協議

規約に定めない事項、本サービスにつき疑義の生じた事項については、お客様と当社の間にて別途協議の上これを決定するものとします。

付則　本規約は、2010 年 6 月 7 日より適用します。

EIZO サポートネットワーク株式会社

(2014 年 1 月 20 日　改定)